

RESIDENZA PER ANZIANI CASTELLO DI STAZZANO



CARTA DEI SERVIZI

Gentile Cliente,

siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.

Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; in struttura troverà pertanto a sua disposizione una postazione con notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni o attraverso cui suggerire tutto quanto riterrà opportuno. Un questionario le verrà inviato annualmente, per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi.

Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.

Cordiali saluti

*Gruppo La Villa
Dott.ssa Simona Palazzoli*

SOMMARIO

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA.....	4
OBIETTIVI E FINALITÀ.....	4
DIRITTI DELL’OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.....	7
PRINCIPI FONDAMENTALI NELL’EROGAZIONE DEI SERVIZI	10
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	12
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA.....	13
MODALITÀ DI INGRESSO	14
INGRESSO E VITA IN STRUTTURA	14
GIORNATA TIPO - RESIDENZA IL CASTELLO DI STAZZANO.....	15
VISITE ALL’OSPITE.....	16
ACCESSO VISITATORI.....	16
ASSISTENZA PRIVATA.....	16
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA	17
SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA	18
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE.....	24
CARATTERISTICHE STRUTTURALI.....	25
ASPETTI ECONOMICI.....	27
REGOLAMENTO DI STRUTTURA.....	30
RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA.....	30
NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI	30
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI.....	31
PUNTO DI ASCOLTO.....	32
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO.....	37
SINTESI DELLE CONDIZIONI	37
CONCLUSIONI	38

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del Contratto di ammissione il garante ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti. La Carta dei Servizi obbligatoria per le strutture pubbliche è auspicata dalla amministrazione ASL anche per gli operatori privati ed è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”;
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.
- D.G.R. 25-12129 del 14 settembre 2009.
- D.G.R. 64-13649 del 22 marzo 2010.
- D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012.
- D.G.R. 85-6287 del 02 agosto 2013.

PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA

Il gruppo La Villa nasce nel 1992 con l'intento di fornire servizi socio sanitari di accoglienza residenziale diurna o domiciliare ad anziani o adulti inabili.

L'attività della Società è integrata nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposite convenzioni e accordi con le Amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti.

Nel corso degli anni il Gruppo ha incrementato il numero dei propri posti letto con la progressiva acquisizione e realizzazione di altre nuove strutture. A luglio 2008 è nata una partnership con il prestigioso gruppo francese "Maisons de Famille Sas", sostenuto dalla grande famiglia imprenditoriale "Associazione delle Famiglie Mulliez" (AFM), uno dei principali operatori a livello europeo nel settore.

L'organigramma, costantemente aggiornato, è esposto in struttura nelle bacheche a disposizione di ospiti e parenti e consente una corretta e trasparente informazione sulle attività e sulle funzioni principali che compongono l'organico.

OBIETTIVI E FINALITÀ

Obiettivi Aziendali

L'obiettivo primario di La Villa è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura. La società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità.

La missione aziendale di La Villa consiste nella costituzione di un polo socio sanitario, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

Socializzazione, Prevenzione, Sostegno Relazionale e Integrazione

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" degli anziani, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia, facilita l'apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative nel territorio. Il Responsabile di struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.



Codice Etico

La Struttura adotta e condivide il proprio Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è reso disponibile, su richiesta, con la documentazione di ingresso.

Lavoro di Rete

- Informazioni sui diritti dell'anziano e sulle risorse territoriali;
- Supporto nel percorso "assistenziale" di cura (contatti con i presidi specialistici);
- Rapporti con i familiari di riferimento;
- Rapporti con il medico di base.

Rispetto della privacy

Il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed evitare la divulgazione con ogni mezzo di notizie di qualsivoglia natura inerenti gli ospiti, al di fuori di quanto strettamente necessario e nelle modalità previste dalle procedure per l'erogazione corretta del servizio. Il soggetto gestore, nel rispetto della normativa vigente, definisce le modalità attraverso le quali favorisce e supporta l'esercizio dei diritti legali degli utenti anche in collaborazione con i familiari. Ogni disfunzione o mancato rispetto dei diritti degli ospiti deve essere segnalata alla Direzione.

Supporto all'anziano e ai familiari per situazioni di depressione, disagio

- Attività di stimolo per il mantenimento delle relazioni sociali;
- Accompagnamento all'esterno per attività di socializzazione;
- Programma delle attività di supporto psicologico a favore di personale e utenti;
- Attività di animazione svolta da un Educatore Professionale;

Rapporti con le famiglie con il territorio

È facilitato per l'utente il mantenimento dei rapporti con familiari e rappresentanti legali nonché con la rete amicale. La Direzione di struttura si rende disponibile per la costituzione di un Comitato di Rappresentanza delle famiglie cui tutti i parenti possano partecipare unitamente ai rappresentanti delle Associazioni di Volontariato locali che ne faranno richiesta. Durante riunioni periodiche con la Direzione verranno analizzate tutte le problematiche e i suggerimenti emersi nella vita della struttura. Comunque è disponibile in Direzione per chiunque ne voglia fare uso un modulo per le segnalazioni e per i suggerimenti. La Struttura è disponibile ad accogliere personale volontario appartenente ad Associazioni riconosciute e promuove i rapporti con il volontariato presente sul territorio.

Finalità

- Offrire ad ospiti anziani non autosufficienti e ad adulti disabili un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psico - fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento.
- Assicurare la libertà dell'etica personale.
- Offrire un concreto sostegno socio - assistenziale alle famiglie.

Obiettivi specifici della residenza e destinatari dell'assistenza e cura

La struttura dispone di 142 posti letto totali: 115 accreditati con la Regione Piemonte, di cui 105 dedicati RSA e 10 dedicati al Nucleo per Stati Vegetativi e di Minima Coscienza; 27 posti letto sono riservati RA. La struttura è organizzata per rispondere in maniera globale alle finalità di cura delle persone anziane e adulti disabili, che presentino una delle seguenti situazioni di bisogno (o una combinazione di esse):

- Anziani e adulti in situazioni di non autosufficienza stabilizzata
- Ospiti con moderata o medio-grave compromissione motoria e cognitiva, senza disturbi comportamentali
- Ospiti che necessitano di cure riabilitative post-ospedaliere o ricovero temporaneo per il sollievo familiare
- Ospiti in Stato Vegetativo (10 posti - Nucleo dedicato)

DIRITTI DELL'OSPITE: LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

| Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) agenzie di informazione e, più in generale, mass media; famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.; il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona; il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La promozione della salute mira soprattutto a raggiungere l'eguaglianza nelle condizioni di salute. Il suo intervento si prefigge di ridurre le differenziazioni evidenti nell'attuale stratificazione sociale della salute, offrendo a tutti eguali opportunità e risorse per conseguire il massimo potenziale di salute possibile. Questo comprende: un saldo radicamento in un ambiente accogliente, l'accesso alle informazioni, le competenze necessarie alla vita, la possibilità di compiere scelte adeguate per quanto concerne la propria salute.

| La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

| Doveri dell'ospite e dei suoi accompagnatori

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli ospiti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi della RSA Castello di Stazzano è cortesemente richiesto, compatibilmente alle condizioni psicofisiche, di:

- Avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso.
- Rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura.
- Rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione.
- Comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività della RSA Castello di Stazzano si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Tali Principi etici e morali prevedono:

UGUAGLIANZA	Pari opportunità di accesso ai vari servizi saranno garantite a tutti gli ospiti della Residenza, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Il principio di "Uguaglianza", quindi, sarà inteso non tanto come generica uniformità delle prestazioni offerte, quanto piuttosto come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
IMPARZIALITÀ	Ad ogni ospite della Residenza, fatte salve le priorità di ordine sanitario, saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. I rapporti tra utenti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispireranno ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.
UMANITÀ	Nella struttura l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
DIRITTO DI SCELTA	Si garantirà, nel rispetto della legislazione vigente e delle necessità dell'ospite non autosufficiente, il diritto di scelta degli interventi presso la struttura secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente, alle previsioni del piano assistenziale personalizzato.
CONTINUITÀ	I servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue saranno erogati quotidianamente. In caso eccezionale di funzionamento irregolare, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure idonee a ridurre i disagi. La struttura si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.
TERRITORIALITÀ	La Residenza si proporrà agli anziani come vera e propria "casa", cercando di favorire legami e collegamenti con il quartiere in cui è situata. Saranno incentivati i rapporti e le relazioni sia con amici e parenti, sia con ambienti del loro passato.
QUALITÀ DELLA VITA	Obiettivo della Residenza sarà, oltre all'assistenza e alla cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita. Si favorirà, dunque, per quanto sia possibile, il contributo diretto e la partecipazione dell'anziano stesso e della sua famiglia, a tale scopo coinvolti, informati, ascoltati.

PARTECIPAZIONE	<p>La persona anziana e i familiari autorizzati potranno partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo saranno un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami. Nella Residenza, inoltre, si favorirà la presenza e l'attività delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.</p>
SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE	<p>Nella Residenza si favorirà la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti per realizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari e integrative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano, a offrirgli sostegno e compagnia e a promuovere la solidarietà sociale.</p>
EFFICIENZA ED EFFICACIA	<p>I servizi e le prestazioni saranno forniti secondo criteri d'efficienza (uso delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia (in grado di soddisfare i bisogni dell'ospite e di promuoverne il benessere).</p>
LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI	<p>È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).</p> <p>Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.</p> <p>È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Piemonte.</p>

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



La RSA Castello di Stazzano si trova nella suggestiva cornice del Santuario del Sacro Cuore, sulla sommità di un promontorio collinare che si eleva quasi a strapiombo sull'abitato di Stazzano, a pochi km dal casello autostradale di Serravalle Scrivia. È inserita all'interno di un contesto di grande pregio e vivibilità, circondata da 80.000 mq. di aree verdi e dotata di ampio parcheggio privato. Internamente dispone di circa mq 7400 di locali riservati al soggiorno degli ospiti ed è divisa cinque livelli: al piano terra si trovano la reception, la direzione, la cucina, un'ampia e luminosa sala da pranzo, due sale ricreative, una palestra attrezzata, l'ambulatorio medico e l'ufficio della psicologa. Nei 4 piani superiori sono disposte le camere, singole, doppie e triple, tutte molto accoglienti e funzionali. I piani riservati agli ospiti sono organizzati in nuclei autonomi, divisi nel rispetto delle diverse tipologie di utenza, ai quali si aggiunge un intero piano di servizi alberghieri comuni; parte integrante della struttura è inoltre una villetta collocata a fianco dell'edificio principale e ad esso collegata tramite un sottopassaggio.

CONTATTI

Indirizzo: Viale Regina Elena 21 - 15060

Stazzano (AL)

Telefono: 0143 633068

Fax: 014 65630

E-mail:

rsa.castellodistazzano@gruppolavilla.it

Sito internet: www.lavillaspa.it

Facebook: [RSA Castello - Gruppo La Villa](#)

Centro Assistenza Clienti Numero Verde
800688736

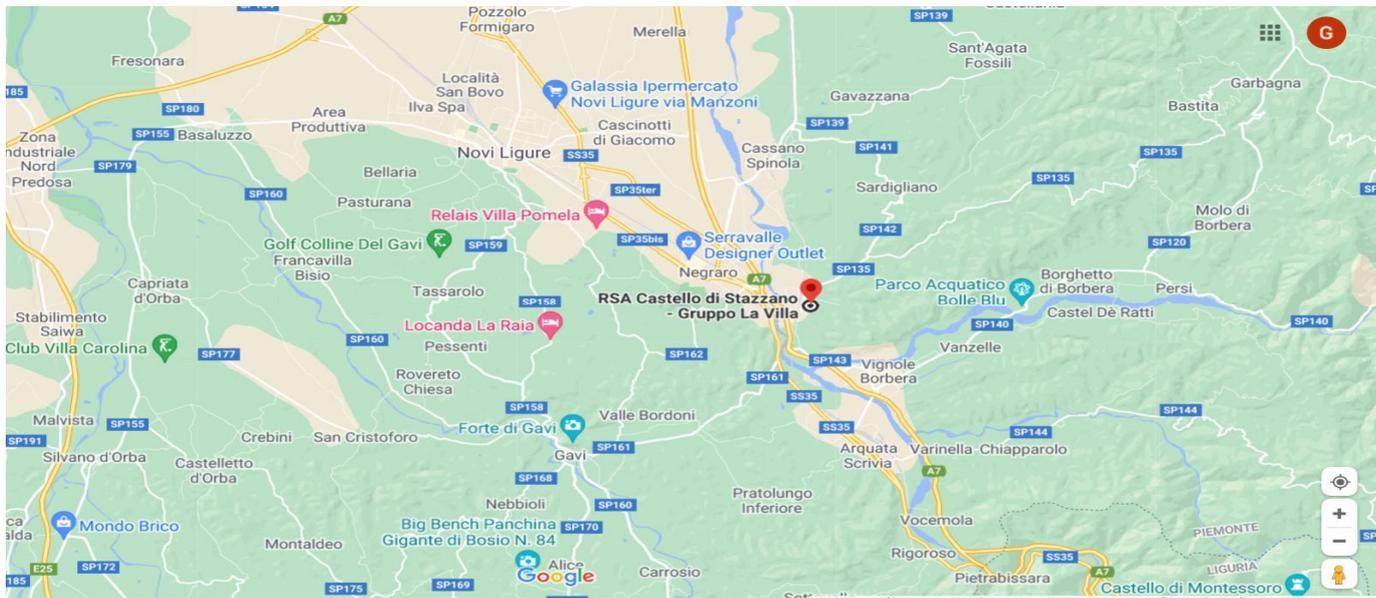
E-mail: assistenzaclienti@gruppolavilla.it

La Direzione Struttura è sempre a disposizione dal lunedì al venerdì:

- dalle 9,00 alle ore 13,30
- dalle 14,30 alle ore 18,00

È possibile effettuare visite conoscitive guidate previo appuntamento concordato con la Direzione di Struttura.

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



In auto

- Autostrada A7 Milano – Genova, uscita Serravalle Scrivia
- Autostrada A26 Genova – Gravelona Toce, uscita Serravalle Scrivia

Accessibilità

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione e protetta da manomissioni.

Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, rappresentanti legali ed eventuali operatori dei servizi.

Autorizzazione - accreditamento - verifiche

La struttura è stata autorizzata al funzionamento con Deliberazione del Direttore Generale dell'ex A.S.L. 22 n.373 del 27/02/1996, n. 400 del 27/07/2002 e determinazioni n.368 del 29.4.2004, n.49 del 19.1.2006 e n.2932 del 16/10/2008, delibera n.774 del 15/10/2014 e delibera n.554 del 03/08/2017 per complessivi:

- n. 105 posti letto RSA
- n. 10 posti letto N.S.V.
- n. 27 posti letto R.A.

La Residenza il Castello è accreditata con delibera n.2009/2242 dell'ASL AL. Per informazioni circa le modalità per accedere ai posti letto accreditati (per non autosufficienti) le persone interessate possono rivolgersi alla struttura o ai servizi sociali di competenza territoriale.

In base alla vigente normativa regionale l'attività di vigilanza sul possesso e mantenimento dei requisiti tecnico-strutturali e di sicurezza, sulle corrette modalità di organizzazione, svolgimento ed erogazione dei servizi, sull'igiene dei locali e degli alimenti, sono svolti dall'ASL AL attraverso la competente Commissione di Vigilanza, l'Unità di Valutazione Geriatrica, i competenti Servizi di Igiene e di Sicurezza.

MODALITÀ DI INGRESSO

All'ospite che vuole trascorrere un periodo presso la nostra struttura o ai suoi contraenti vengono richieste una serie di notizie onde individuare il nucleo adatto in cui alloggiarlo. Viene richiesta la sottoscrizione di una domanda di ingresso non impegnativa ma che consente l'inserimento in lista di attesa. Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di manifestare la propria volontà la Direzione Struttura provvederà ad effettuare le dovute comunicazioni al rappresentante legale dell'ospite stesso.

Dovranno essere fornite in questa sede o comunque prima dell'ingresso in struttura tutte le informazioni necessarie o anche solo opportune per la salute e il benessere dell'ospite.

Durante l'orario di apertura della struttura, l'ospite è libero di entrare ed uscire, ricevere visite, comunicare telefonicamente con l'esterno, invitare e ricevere parenti ed amici nei locali comuni e privati in numero e condizioni tali da non recare disturbo agli altri ospiti; il tutto compatibilmente con le valutazioni espresse dalla Unità di Valutazione Interna.

La Direzione Struttura funge da riferimento per i rapporti con familiari autorizzati o rappresentanti legali dell'ospite e rimane a disposizione negli orari di apertura al pubblico per eventuali richieste o fabbisogni particolari.

INGRESSO E VITA IN STRUTTURA

Il presupposto che muove l'organizzazione della vita dell'anziano nella nostra struttura è la comprensione e condivisione, da parte di tutti gli operatori, degli obiettivi di sviluppo del suo benessere e della conservazione delle sue abilità residue.

All'ingresso in struttura vengono raccolte dal personale incaricato tutte le informazioni utili all'accoglienza e alla definizione dei piani di assistenza individualizzati. In base alle esigenze e caratteristiche psico - fisiche dell'ospite, viene proposto l'inserimento nel nucleo ritenuto più appropriato. Preme ricordare che l'ospite all'ingresso deve essere accompagnato da un corredo guardaroba appropriato, abbondante, da integrare a richiesta per il deterioramento naturale dei capi.

In caso di esigenze organizzative di reparto e/o bisogni e necessità assistenziali degli ospiti, la Direzione di Struttura si riserva la facoltà di trasferire gli ospiti in camere diverse da quelle inizialmente assegnate. Le coordinatrici di assistenza si occupano della prima fase di accoglienza; accompagna l'ospite a visitare la struttura e lo presenta a tutti i componenti della Residenza.

L'organizzazione prevede in caso di ricovero dell'ospite in regime privato, una valutazione iniziale per definire in base al suo grado di autonomia l'importo della retta, questa valutazione sarà rivista periodicamente. La prima settimana di soggiorno l'équipe predispone il Piano di Assistenza Individuale, sulla base della sua capacità di adattamento e delle reazioni connesse al suo inserimento in struttura.

Lo stato di salute di ogni ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione. Durante le riunioni periodiche dell'équipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento.

In caso di dimissione le informazioni, nel rispetto della privacy e della dignità dell'ospite, sono fornite soltanto al personale interessato e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie.

GIORNATA TIPO - RESIDENZA IL CASTELLO DI STAZZANO

6,30	Igiene personale all'ospite, medicazioni, trattamento fisioterapico a letto per gli ospiti allettati. L'ospite viene accompagnato in salone o nelle salette per la colazione; l'ospite con particolari difficoltà o allettato viene aiutato nell'alimentazione e assunzione della terapia. Martedì e Venerdì si effettuano i prelievi.
10.00	Fisioterapia individuale in palestra o al piano; controllo dei presidi per l'incontinenza e idratazione.
11.30	Gli ospiti vengono accompagnati nel salone; assistiti per il pranzo gli ospiti che necessitano di aiuto durante l'alimentazione e gli ospiti allettati, l'operatore provvede al controllo sulla qualità e quantità delle porzioni. Assunzione della terapia.
13.00	Attività pomeridiane differenziate, su indicazione medica o su richiesta personale l'ospite può riposare.
14.00	Attività di animazione e socializzazione. Il giovedì mattina è a disposizione la psicologa per il supporto e sostegno.
15.00	Alzate ospiti, animazione, idratazione per tutti gli ospiti, controllo dei presidi per l'incontinenza, spuntino pomeridiano e assunzione della terapia. Viene effettuata la fisioterapia in palestra e ai piani per gli ospiti allettati. Il Venerdì alle ore 16,00 viene celebrata la Santa Messa.
17.30	Gli ospiti vengono accompagnati nel salone o nelle salette per la cena; l'anziano con particolari difficoltà o allettato viene aiutato nell'alimentazione, idratazione e assunzione della terapia. Da parte degli operatori viene effettuato il controllo sulla quantità e qualità porzioni.
19.00	La rimessa a letto viene effettuata secondo le esigenze dell'ospite; l'ospite che lo desidera può rimanere alzato altrimenti viene accompagnato in camera, praticata l'igiene personale e preparato al riposo notturno. Assunzione della terapia serale.
22,00	Riposo notturno, idratazione, controllo e cambi secondo necessità e secondo programma, mobilizzazione a letto secondo il piano di posizionamento. Gli operatori effettuano giri di controllo nelle camere per verificare il riposo degli ospiti.

La **Giornata Tipo** è esposta nella bacheca centrale presso la Direzione Struttura.

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

In caso di uscita dalla residenza, l'ospite è tenuto ad informare la Direzione struttura della propria assenza, firmando il modulo di autorizzazione uscite esterne. La Direzione declina ogni responsabilità durante l'assenza dell'ospite dalla struttura senza autorizzazione della medesima.

VISITE ALL'OSPITE

Le visite agli ospiti sono consentite tutti i giorni dalle 9,00 alle 18,00; si richiede ai visitatori di limitarle durante la somministrazione dei pasti, le operazioni di igiene e cura della persona e quando gli ospiti stanno riposando.

In caso di situazioni specifiche di rischio aumentato di isolamento, l'accesso alla struttura e gli orari delle visite potranno subire delle variazioni a cura della Direzione. Si raccomanda quindi di far sempre riferimento al Regolamento di struttura dove sono dettagliati gli orari specifici in vigore.

ACCESSO VISITATORI

La struttura, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, favorisce la partecipazione degli ospiti, dei loro familiari e dei visitatori alla vita comunitaria.

La presenza dei parenti viene favorita e facilitata attraverso il coinvolgimento attivo nella vita della Residenza:

- partecipando a tutti i momenti di festa
- pranzando o cenando con i propri cari (facendone richiesta alla Reception un giorno prima o il venerdì per la domenica)
- incontrando periodicamente: la direzione di struttura, il responsabile infermieristico e, a seguito di richiesta rivolta alla Reception, le altre figure professionali.

Si raccomanda ai Sig.ri visitatori di rispettare la privacy dei nostri Ospiti durante la somministrazione dei pasti, durante il riposo pomeridiano e notturno e durante le attività sull'Ospite da parte del nostro staff di assistenza alla persona). Devono, tuttavia, essere rispettati i limiti legati a particolari momenti organizzativi interni nei seguenti spazi:

- o Nelle camere, in particolare durante le operazioni di riordino e pulizia, l'igiene degli ospiti e le attività sanitarie; in ogni caso si richiede di non affollare le camere, nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti;
- o Per assolvere agli obblighi di legge, i familiari autorizzati ed eventuali assistenze non devono avvicinarsi ai carrelli porta vivande ma attendere che i cibi siano distribuiti. Essendo il momento della somministrazione del pasto molto importante e delicato è opportuno che i familiari autorizzati non discutano le diete personali degli ospiti in quel contesto ma chiedano spiegazioni alla Referente O.S.S., o all'infermiere o al Direttore.
- o L'accesso ai cucinotti di nucleo è tassativamente vietato a tutte le persone estranee ai servizi di struttura. Al fine di tutelare la salute degli ospiti (pericolo di tossinfezioni alimentari) è vietato portare cibi dall'esterno senza autorizzazione della Direzione.

ASSISTENZA PRIVATA

La struttura fornisce Servizi in grado di rispondere ai bisogni dei propri utenti. Qualora l'ospite o i familiari autorizzati ritenessero opportuno, in particolari situazioni, chiedere la collaborazione di assistenti esterni, la proposta dovrà essere sottoposta alla Direzione che definirà limiti e modalità delle prestazioni. La Direzione potrà, dopo un periodo di sperimentazione, esprimere la propria valutazione in quanto tale collaborazione deve integrarsi con le attività della struttura e non costituire intralcio. In caso di valutazione negativa, l'ospite o il familiare dovrà interrompere tale forma di collaborazione. Ad ogni buon conto la struttura è del tutto estranea all'instaurarsi di eventuali rapporti di lavoro subordinato per l'attività in questione, nel qual caso incombe sul datore di lavoro (cioè l'ospite od il familiare) l'obbligo di provvedere alle assicurazioni sociali e di adeguarsi alla normativa fiscale. In particolare, su detto argomento si rimanda e si fa riferimento al regolamento di struttura.

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

ACCOGLIENZA, INSERIMENTO E SUPERVISIONE

All'interno della nostra Residenza i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti o, in mancanza, in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti.

La struttura è organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale collegati ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia, cucina e fisioterapia. Gli ospiti vengono accolti in nuclei omogenei in base alla patologia e alloggiati tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.

L'organizzazione consente di evitare rigidamente la confusione fra pazienti con diverse necessità e caratteristiche mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'organizzazione dei processi di assistenza e le modalità di svolgimento del servizio sono assicurate da vere e proprie equipe multidisciplinari composte dal medico, dall'infermiere, dal fisioterapista, dalla coordinatrice, dall'animatrice e dagli assistenti tutelari; tali processi di assistenza vengono tradotti in specifiche procedure del sistema qualità e protocolli operativi. Sulla base delle procedure tutte le figure professionali identificano, attraverso appositi strumenti di valutazione, i bisogni primari e secondari di assistenza specifica dell'ospite e formulano i relativi programmi (ad es. di mobilitazione e di assistenza specifici) in condivisione con i medici curanti e con tutte le risorse coinvolte nel processo di assistenza; tali programmi vengono recepiti nei Piani di assistenza individualizzati.

Ogni figura professionale, in base alle proprie competenze specifiche (vedi funzionigramma), viene incaricata dell'attuazione dei programmi strutturati.

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATA

Per ogni ospite, dopo un periodo di valutazione interdisciplinare, successivo all'ingresso, viene formulato e realizzato il piano di assistenza individuale nel quale vengono formalizzati gli obiettivi e prestazioni personalizzate condivisi dall'equipe multidisciplinare.

Il piano è periodicamente verificato e aggiornato in base alle condizioni dell'ospite ed all'eventuale insorgenza di ulteriori bisogni assistenziali.

Per quanto riguarda l'andamento del programma ed eventuali cambiamenti, i contatti vengono mantenuti con l'anziano stesso, con i familiari autorizzati, con il rappresentante legale e con i servizi sociali territoriali.

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

La struttura, nell'ambito del proprio sistema di gestione, valutazione e miglioramento della qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle RSA. E' garantita la diffusione e comunicazione delle procedure agli operatori, ospiti, familiari e rappresentanti legali.

SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA

Le prestazioni assistenziali e sanitarie sono:

- Erogate nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei correlati servizi;
- Svolte da personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa.

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ammissione i seguenti servizi:

| Servizi socio sanitari

LA DIREZIONE SANITARIA

Il ruolo è affidato ad un medico che è responsabile:

- della corretta effettuazione della assistenza sanitaria degli ospiti;
- delle condizioni psico-fisiche degli ospiti;
- degli aspetti igienico-organizzativi della struttura;
- dell'organizzazione del lavoro del personale sanitario, tecnico, ausiliario ed esecutivo addetto ai servizi sanitari della struttura.

Il Direttore Sanitario è presente in struttura per informazioni, a disposizione del delegato previo appuntamento, da concordare con la Direzione di Struttura.

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica di medicina generale è fornita dai Medici curanti a carico del S.S.N. È il Medico di medicina generale che decide le terapie e fornisce le indicazioni sanitarie al personale operante in struttura.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

È garantita l'assistenza infermieristica da parte di personale professionale abilitato per tutte le necessità degli ospiti, nel rispetto dei parametri stabiliti dalla normativa di riferimento.

Viene garantita da infermieri qualificati, iscritti nel relativo Collegio Professionale, e consiste in prestazioni infermieristiche relative alla terapia farmacologica, alle medicazioni, alla programmazione di visite esterne ed esami (su prescrizione medica).

ASSISTENZA DI BASE - CURA E IGIENE DELLA PERSONA

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato. Il personale di assistenza assicura il proprio servizio nell'ottica di rendere la permanenza dell'ospite confortevole e con l'obiettivo di minimizzare i disagi legati all'ambientamento; si occupa quindi dell'accoglienza e dell'assistenza della persona in coerenza con le disposizioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche. Le mansioni strettamente assistenziali sono definite nei piani di lavoro. L'abbigliamento degli ospiti viene curato in relazione al cambio di stagione. L'ente gestore assicura gli arredi, le attrezzature, i presidi e gli ausili necessari al soddisfacimento dei bisogni individuali, in particolare per il riposo, l'igiene, l'alimentazione, l'idratazione e la mobilitazione, assicurandosi di quanto è necessario con riferimento al PAI.

Nello svolgimento delle attività, l'OSS non si limita alla sola esecuzione pratica delle attività, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. È indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la sua storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'operatore aiuterà l'ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione. Al termine di ogni turno di servizio gli operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in uso ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli ospiti.

ATTIVITÀ RICREATIVA E DI ANIMAZIONE

L'attività di animazione e occupazionale è progettata in funzione del soddisfacimento dei desideri e bisogni dei nostri ospiti.

Sono organizzate, compatibilmente con lo stato di salute di ciascuno, momenti di incontro e attività, grazie anche al supporto fornito da associazioni di volontariato e reti informali, in sinergia con l'attività di animazione presente in struttura.

TERAPIA DI RIABILITAZIONE

Il servizio di riabilitazione (motoria psichica) è garantito da operatori professionisti nella misura prevista dalle norme regionali.

I fisioterapisti lavorano all'interno dell'equipe multidisciplinare in relazione alla valutazione, stesura, attuazione e verifica del Piano Assistenziale Individuale di ogni Ospite.

Praticano l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie manuali, fisiche e fisioterapiche.

Propongono l'adozione di protesi e ausili, ne addestrano all'uso e ne verificano l'efficacia. Progettano, realizzano e sorvegliano le attività di gruppo innate al mantenimento della motilità globale e della prevenzione dei danni secondari.

Collaborano con le altre professionali nell'ambito della realizzazione delle attività di gruppo. Collaborano direttamente con le figure mediche specialistiche (geriatra, fisiatra, neurologo) che effettuano la ricerca diagnostica e terapeutica.

I loro piano di lavoro risulta da un progetto educativo e assistenziale che essi stendono in collaborazione con le altre figure professionali del P A I.

Si occupano dell'attività della ginnastica dolce che garantisce all'Ospite il piacere di fare movimento per sentirsi meglio in tutta sicurezza. Tale proposta motoria di gruppo, globale e preventiva è rivolta al mantenimento e/o miglioramento di tutte le facoltà che risentono dell'invecchiamento al fine di favorire lo stile di vita qualitativamente ottimale per ciascuna persona.

| Servizi alberghieri

ALLOGGIO

La struttura è articolata in nuclei dotati di tutti i servizi previsti dalla normativa e mette a disposizione degli ospiti camere doppie ad uso singola, doppie e triple con servizio. E' prevista la possibilità, previa autorizzazione della Direzione di Struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli Ospiti di una stessa camera.

IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE

Quotidianamente le camere di degenza, i servizi igienici, e i luoghi comuni sono puliti e sanificati. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi.

VITTO



Il servizio ristorazione consiste nella preparazione della colazione, del pranzo e della cena e viene svolto internamente da personale specializzato alle dirette dipendenze della società. Oltre ai pasti principali viene garantita la distribuzione di bevande durante la mattina ed il pomeriggio.

Il menù giornaliero, sulla base delle tabelle dietetiche predisposte dalla Residenza e approvate dal competente

Servizio dell'A.S.L., è articolato su 4 settimane e strutturato secondo le tabelle dietetiche approvate dalla A.S.L. competente.

L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione 08.30 - 09.30

Pranzo 11.30 - 12.30

Cena 17.45 - 18.45

In relazione alle stagioni dell'anno, gli orari possono subire variazioni. A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menù personalizzati, nell'intento di rispettare le abitudini alimentari domiciliari. La somministrazione dei pasti comprende l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente.

In risposta a particolari problemi di masticazione e di deglutizione, ogni alimento può essere confezionato e omogeneizzato per consentire un'adeguata nutrizione.

Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Points).

LAVANDERIA STIRERIA E GUARDAROBA

Il servizio lavanderia e stireria è disponibile e compreso nella retta per gli Ospiti convenzionati, ove non compreso nella retta può essere richiesto mediante sottoscrizione del modulo di adesione relativo. I capi vengono identificati mediante marcatura da apporsi prima dell'ingresso in struttura a cura del familiare.

Non è incluso nel servizio il trattamento dei capi non lavabili in lavatrice.

Si prega di limitare i capi delicati o in lana per i quali possono verificarsi inconvenienti di lavaggio.

Sono inoltre disponibili per gli ospiti della struttura i seguenti servizi:

FARMACI, PROTESI, PRESIDI TECNICI E AUSILI

Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi nel Prontuario Terapeutico Aziendale -(P.T.A.) sono erogati direttamente dall'A.S.L. Per i farmaci non forniti dall'A.S.L., l'approvvigionamento viene effettuato direttamente dalla struttura e gli ospiti o i loro parenti provvedono al pagamento di quanto dovuto a ricevimento del rendiconto. I Rappresentanti legali, i familiari autorizzati o i contraenti che provvedono direttamente all'approvvigionamento dei medicinali devono garantire la disponibilità dei farmaci in tempi ragionevoli. Opportuni accordi vanno presi con il servizio infermieristico o la direzione della Residenza I farmaci da somministrare possono essere solamente quelli prescritti ad ogni singolo ospite dal proprio medico o specialista di fiducia.

Tutti i farmaci devono tassativamente essere consegnati al servizio infermieristico che provvede alla conservazione e alla preparazione della somministrazione secondo le opportune modalità e prescrizioni. La fornitura di protesi, presidi tecnici, ausili per incontinenti e materiale sanitario è garantito dall'A.S.L. su formale richiesta del Medico di Medicina Generale e secondo le necessità degli ospiti.

PARRUCCHIERE, BARBIERE E PEDICURE

Per gli ospiti in regime di convenzione è compreso nella retta un taglio al mese su prenotazione agli ospiti che aderiscono al servizio; nel caso di pedicure tale intervento è compreso una volta al mese, ma solamente a fine curativo. Per gli ospiti in regime privato i servizi sono a pagamento. Presso la direzione è possibile richiedere il Listino dei Servizi Extra.

ASSISTENZA RELIGIOSA



Periodicamente è tenuta la Santa Messa come da calendario affisso in bacheca. Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

CORRISPONDENZA

L'ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza. La Direzione Struttura smisterà e collocherà nell'apposita cartella dell'Ospite la posta in arrivo del medesimo. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, l'ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizza la Direzione Struttura a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza. È cura dell'ospite o del contraente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza.

EFFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione. La Direzione di Struttura può richiedere che gli oggetti di valore consegnati sia contenuta in un involucre chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente. La Direzione di Struttura, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento, la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

- al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
- a forza maggiore;
- al naturale deterioramento della cosa.

Il Contraente, non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia denunciato alla Direzione di Struttura immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto. È obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose/delle cose dell'ospite e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse. Si richiede gentilmente il ritiro degli oggetti personali entro 30 giorni dalle dimissioni, dopo tale periodo la Struttura non ne è più responsabile.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio amministrativo fornisce informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, logistica, gestione delle liste formate dalle domande, procedure per l'accoglimento; indica le modalità per pagamento delle rette, incasso pensioni degli ospiti che non possano provvedere personalmente o privi di parenti; provvede al deposito di somme di cui dispone l'ospite da cui prelevare secondo sua necessità; custodisce gli oggetti preziosi ed i valori.

ASSISTENZA SOCIALE

L'amministrazione della struttura mette a disposizione, in collegamento e collaborazione con le unità operative distrettuali e con gli assistenti sociali del territorio, tutta l'assistenza necessaria per lo svolgimento delle pratiche socio- sanitarie, per l'inserimento e la dimissione degli ospiti della struttura.

SERVIZI EXTRA

Il contratto di ingresso e la convenzione (in caso di regime convenzionato) specificano quali servizi sono compresi nella retta e quali sono usufruibili a pagamento. Presso la Direzione Struttura è possibile richiedere il listino dei servizi extra.

DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

Il personale impiegato nella Residenza è stato definito in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alle direttive di cui alla Delibera della Regione Piemonte n.45/2012.

A tutti i dipendenti diretti della Residenza Il Castello è applicato il contratto Collettivo Nazionale di Lavoro UNEBA. Il personale partecipa a un continuo aggiornamento professionale, sono previsti corsi specifici, per le varie figure professionali presenti, fondamentali e punto di forza, in quanto permettono di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle attività.

La Villa è partner del progetto Europeo OSHA/SME/2003 "In.Ca.Se" sulla Salute - Sicurezza - Innovazione e Cura nelle piccole e medie imprese per l'assistenza agli anziani. Al personale è rivolto un percorso mirato di Formazione/Informazione sulla sicurezza, la prevenzione dei rischi per la salute e ambientali di uomini e donne, che lavorano nelle nostre strutture.

Riconoscibilità delle diverse figure professionali

Nell'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, La Villa ha voluto "ridisegnare/contraddistinguere" le divise indossate da tutto il personale dipendente, attribuendo un colore per i diversi operatori interni, e ponendo sul taschino della casacca il Badge con il nome e la qualifica dell'operatore.

professionali che operano in struttura. Questi standard sono adottati al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura.

Quotidianamente il personale viene dotato quotidianamente dei Dispositivi di Protezione Individuale necessari.

Le colorazioni sono le seguenti:

RUOLO	COMPLETO	CASACCA O POLO	PANTALONE
Infermiere Professionale	Completo Casacca/Polo/Pantalone	CASACCA AZZURRA IN INVERNO	BIANCO
		POLO BIANCA IN ESTATE	
Coordinatrice Infermieristica	Completo Casacca/Polo Pantalone	CASACCA BLU IN INVERNO	BIANCO
		POLO BIANCA IN ESTATE	
Assistenti alla persona	Completo Casacca/Polo Pantalone	CASACCA BIANCA IN INVERNO	BIANCO
		POLO BIANCA IN ESTATE	
Servizi Generali	Completo Casacca/Polo Pantalone	CASACCA GRIGIA IN INVERNO	BIANCO
		POLO BIANCA IN ESTATE	
Fisioterapista	Polo Pantalone	BLU	BIANCO
Animatrice	Polo Pantalone	ROSSA	BIANCO
Cucina	Completo Casacca/Polo Pantalone	CASACCA BIANCA IN INVERNO	NERO
		POLO BIANCA IN ESTATE	

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La Residenza Il Castello è stata progettata secondo le normative Nazionali e Regionali, e seguendo le norme di sicurezza previste dal D.lgs. 81/2008 (ex 626/94). La struttura ha un'organizzazione dei propri spazi funzionale allo svolgimento delle varie attività che lo caratterizzano. In sintesi l'organizzazione degli spazi è la seguente:

Piano terra

- Ufficio Direzione
- Reception
- Cucina
- Sala da pranzo
- Salone di ritrovo
- Palestra
- Spogliatoi



Piano Primo - Nucleo Corallo

- Chiesa
- N. 13 camere
- N.1 bagno assistito
- Cucina di nucleo
- Guardiola
- Soggiorno - Sala TV
- N. 2 depositi biancheria

Piano Secondo - Nucleo Giada

- N. 9 camere
- Bagno assistito
- Cucina di nucleo
- Guardiola - Infermeria
- Soggiorno - Sala TV
- N. 2 depositi biancheria

Piano Secondo - Nucleo Diamante (nucleo stati vegetativi)

- N. 10 camere
- Bagno assistito
- N. 3 bagni per Visitatori
- Palestra
- Locale colloqui
- Soggiorno - Sala TV
- Cucina di nucleo
- Guardiola - Infermeria
- N. 2 depositi biancheria



Piano Terzo - Nucleo Ambra

- N. 11 camere
- Bagno assistito
- Soggiorno - Sala TV
- Cucina di nucleo
- Guardiola
- N. 3 bagni per Visitatori
- N. 2 depositi biancheria



Piano Terzo - Nucleo Smeraldo

- N. 10 camere
- Bagno assistito
- Soggiorno - Sala TV
- Cucina di nucleo
- Guardiola
- N. 2 depositi biancheria

Piano Quarto - Nucleo Zaffiro

- N. 10 camere
- Bagno assistito
- Soggiorno - Sala TV
- Cucina di nucleo
- Guardiola
- N. 2 depositi biancheria



Piano Quarto - Nucleo Perla

- N. 12 camere
- N. 2 sale da pranzo
- N. 2 bagni assistiti
- N. 2 cucine di nucleo
- N. 2 depositi biancheria
- N. 3 locali per il Personale e servizi collettivi
- Guardiola

Spazio esterno

- Parco esterno panoramico
- Zona parcheggio

Villino

- Piano terra n. 5 camere
- Piano primo n. 4 camere
- Piano secondo n. 4 camere

Caratteristiche delle camere

Le camere sono tutte arredate come da normativa vigente. Ogni ospite ha a disposizione letto, armadio, una poltroncina e un comodino. È disponibile uno scrittoio in ogni camera, a richiesta la TV. La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento. Sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti.

ASPETTI ECONOMICI

La **retta giornaliera** applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti; eventuali aggiornamenti sono comunicati a tutti gli ospiti e/o contraenti, con comunicazione inviata alla mail di riferimento indicata in sede contrattuale (o tramite raccomandata A/R) con un preavviso di trenta giorni. A gennaio di ogni anno è previsto un adeguamento in base ai dati ISTAT.

Il periodo minimo di degenza in Struttura è di 15 giorni.

Salvo diversa previsione in convenzione (per i regimi convenzionati) la quota giornaliera viene imputata all'ospite indipendentemente dall'orario di presenza effettivo in struttura. In caso di decesso dell'Ospite, la retta dovuta dovrà essere corrisposta sino al secondo giorno successivo al decesso stesso.

Supplementi e servizi extra sono addebitati a giornata di degenza o in base alle quantità; eventuali variazioni sui prezzi sono comunicate all'ospite o al contraente con emissione avviso cartaceo posto nella bacheca dei parenti e con mail informativa della variazione inviata all'indirizzo di posta elettronica indicata in sede contrattuale, con un preavviso di quindici giorni rispetto alla variazione del prezzo.

La permanenza presso la struttura può essere in regime privato o regime convenzionato.

RETTE						
Livello di intensità:				PIANO TARIFFARIO di cui alla DGR 85-6287/13 e DGR 1-5575/22		
	Ospite Privato che al 31.12.2023 beneficiava del Bonus Residenzialità	Ospite Privato residente in regione Piemonte che entra in struttura dal 01.01.2024	Ospite Privato residente in altra regione entra in struttura dal 01.01.2024	Tariffa giornaliera totale Ospite Convenzionato	Quota a carico del SSR	Quota Ospite/Comune
Alta Incrementata	-	-	-	€ 109,82	€ 54,91	€ 54,91
Alta	€ 75,00	€ 90,00	€ 95,00	€ 100,66	€ 50,33	€ 50,33
Medio Alta	-	€ 83,00	€ 88,00	€ 92,54	€ 46,27	€ 46,27
Media	€ 70,00	€ 75,00	€ 80,00	€ 81,34	€ 40,67	€ 40,67
Medio Bassa	-	-	-	€ 76,76	€ 38,38	€ 38,38
Bassa	€ 63,00	€ 68,00	€ 73,00	€ 75,24	€ 37,62	€ 37,62



Cofinanziato
dall'Unione europea



LA STRUTTURA ADERISCE ALLA MISURA REGIONALE "BUONO RESIDENZIALITÀ", FINANZIATA DAL PROGRAMMA REGIONALE FONDO SOCIALE EUROPEO PLUS 2021-2027.

La misura consiste nell'erogazione di un contributo - il Buono Residenzialità - a beneficio di persone non autosufficienti residenti in Piemonte, di età superiore a 65 anni o con disabilità, e in condizione di particolare vulnerabilità economica e sociale, allo scopo di favorirne l'assistenza presso strutture residenziali a carattere socio-sanitario.

Il Buono Residenzialità del valore di € 600, si configura come contributo mensile a parziale copertura delle spese sostenute dai destinatari non autosufficienti o dalle loro famiglie in relazione al servizio di assistenza reso da una struttura residenziale a carattere socio-sanitario cui la persona abbia deciso di rivolgersi per sopperire al proprio bisogno di cura e assistenza.

| REGIME ACCREDITATO

Al fine di agevolare la conoscenza e rendere più possibile trasparente agli Ospiti le modalità di funzionamento e di organizzazione della Struttura ai loro Familiari autorizzati, ai Rappresentanti Legali e a tutti i soggetti coinvolti negli interventi necessari a garantire i servizi e le prestazioni previste dalla vigente normativa regionale, viene adottato un Regolamento interno, che viene sottoscritto al momento dell'ingresso.

Sono accolti in regime accreditato gli ospiti anziani parzialmente autosufficienti, non autosufficienti e o ospiti disabili che ne facciano richiesta, per i quali l'ASL competente abbia rilasciato l'impegno al pagamento della quota sanitaria (impegnativa sanitaria).

La retta giornaliera applicata è al netto del contributo sanitario regionale con l'aggiunta del bollo previsto dalla normativa vigente in materia, al netto dell'eventuale contributo sociale riconosciuto all'ospite.

L'importo dovuto per i periodi di assenza è determinato dalla convenzione.

La retta giornaliera applicata è così composta:

- **Quota Sanitaria:** Contributo versato dall'ASL alla struttura convenzionata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico dell'ASL sono fissati tramite apposita delibera.
- **Quota Alberghiera o Quota utente:** È la quota giornaliera dovuta dall'ospite/rappresentante legale/contraente e/o dei familiari tenuti per legge al mantenimento. Tale quota potrà essere eventualmente corrisposta in parte o in tutto dal Comune di provenienza dell'ospite o da altro Ente che, in base alla procedura I.S.E.E. riferita al reddito dell'ospite o del suo nucleo familiare allargato, versi un contributo sociale.

In tal caso sarà necessario farci avere evidenza dell'impegno di spesa del comune/ente (impegnativa). Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.

La retta non comprende i servizi extra e supplementi erogati a richiesta del contrente, che verranno calcolati e addebitati a giornata di permanenza in struttura o in base alla quantità.

- **Servizi Non Compresi:** servizi non compresi nella retta e si suddividono in:
 - **Supplementi:** vengono richiesti sottoscrivendo il contratto e sono calcolati a giornata di permanenza in Struttura e a quantità.
 - **Servizi Extra:** vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente e vengono pagati in base alla quantità o al costo.

I prezzi di tali servizi sono esposti in Direzione Struttura.

Il trasporto in ambulanza, per persone non altrimenti trasferibili, per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura, o per ricovero ospedaliero programmato, per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socioassistenziali, sono a carico dell'ASL di residenza della persona; coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria provvedono in proprio al pagamento del costo del trasporto; il rientro da ricovero ospedaliero sono a carico della struttura in quanto compresi nella tariffa giornaliera.

| Cauzione

Al momento dell'ingresso in Struttura, viene richiesto di versare una cauzione fruttifera di € 1.000,00 (euro mille/00); tale cauzione verrà restituita entro il mese successivo alla dimissione mediante bonifico bancario sul conto corrente intestato all'Ospite, previa detrazione di eventuali sospesi. In caso di attivazione del SEPA l'importo della cauzione sarà di € 750,00 (euro settecentocinquanta/00).

Per le persone con retta integrata da parte di un Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali non sarà richiesta alcuna cauzione.

REGIME PRIVATO

La retta giornaliera a carico dell'ospite è fissata dalla struttura; gli eventuali aggiornamenti sono comunicati a tutti gli ospiti e/o contraenti, tramite raccomandata A/R o a mani. Qualora l'ospite beneficiasse di un contributo sociale da parte dell'ente competente, comprovato da formale impegno dell'ente stesso, la retta giornaliera sarà sottratta di tale importo. Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente con un preavviso di quindici giorni rispetto alla variazione del prezzo. Durante i periodi di assenza sarà comunque dovuta la retta prevista.

- **Servizi Non Compresi:** servizi non compresi nella retta e si suddividono in:
 - **Supplementi:** vengono richiesti sottoscrivendo il contratto e sono calcolati a giornata di permanenza in Struttura.
 - **Servizi Extra:** vengono erogati a richiesta dell'ospite o del garante e vengono pagati in base alla quantità o al costo.

I prezzi di tali servizi sono esposti in Direzione Struttura.

Le spese per i trasporti da e per l'ospedale e/o strutture sanitarie o socio-sanitarie (esclusi i trasporti di emergenza 118) sono a pagamento.

Cauzione

Al momento dell'ingresso in Struttura, viene richiesto di versare una cauzione infruttifera di € 1.000,00 (euro mille/00); tale cauzione verrà restituita entro il mese successivo alla dimissione mediante bonifico bancario sul conto corrente intestato all'Ospite, previa detrazione di eventuali sospesi. In caso di attivazione del SEPA l'importo della cauzione sarà di € 750,00 (euro settecentocinquanta/00).

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Quota Utente: fatturazione mensile anticipata il 5 di ogni mese.

CONSERVAZIONE DEL POSTO

Gli ospiti hanno diritto alla conservazione del posto letto nei seguenti casi:

- Ricovero in ospedale o casa di cura non superiore a 30 giorni
- Soggiorni climatici per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare
- Rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare.

PREAVVISO

In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto a dare preavviso alla struttura di 15 giorni; per tale periodo sarà comunque dovuta dall'Ospite o dal Contraente e dagli altri obbligati l'intera Quota Utente come sopra definita (comprensiva dell'eventuale contributo versato dal Comune di provenienza dell'ospite o da altro Ente). Qualora non venga rispettato sarà applicata una penale giornaliera sino ad un massimo di 15 giorni pari alla quota utente.

Presso la Direzione è disponibile il modulo specifico di Preavviso di dimissioni, da sottoscrivere e riconsegnare.

DETRAZIONE FISCALE

La Struttura è disponibile al rilascio agli ospiti della dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, ai fini delle detrazioni fiscali previste dalla normativa vigente.

REGOLAMENTO DI STRUTTURA

Il Regolamento di struttura che risulta parte integrante della Carta dei Servizi, consegnato durante il colloquio per la raccolta dei dati sociali, viene accettato dal Contraente al momento della sottoscrizione del contratto.

RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA

Dopo la dimissione, il Rappresentante Legale, i familiari autorizzati possono richiedere copia della cartella clinica di ricovero. Anche gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa e dalla normativa in materia di privacy, così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679. Il Medico di Struttura è a disposizione per tutti i chiarimenti del caso.

La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 13.00 presso la reception della struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta previo pagamento del servizio extra.

NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale della Struttura è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i signori visitatori ed i degenti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente.

| Informazione, Privacy e Sicurezza

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al rappresentante legale e ai familiari autorizzati da parte del medico referente;
- partecipazione informata dell'ospite o del rappresentante legale alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato. La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 2016/679;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti;
- garanzia della qualità igienico-sanitaria dei prodotti forniti mantenendo attivo un sistema di autocontrollo implementato in base ai criteri dei regolamenti CE 852/04 e 853/04.

Il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed evitare la divulgazione con ogni mezzo di notizie di qualsivoglia natura inerenti gli ospiti al di fuori di quanto strettamente necessario e nelle modalità previste dalle procedure per l'erogazione corretta del servizio.

Il soggetto gestore, nel rispetto della normativa vigente, definisce le modalità attraverso le quali favorisce e supporta l'esercizio dei diritti legali degli utenti anche in collaborazione con i familiari.

Ogni disfunzione o mancato rispetto dei diritti degli ospiti deve essere segnalata alla Direzione.

| Fumo

Per rispetto della normativa attualmente in vigore, della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

la Residenza fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona e alla garanzia del confort durante la degenza.

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Esiste, tuttavia, un impegno programmatico che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

| Qualità delle prestazioni

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

| Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

| Soddisfazione dell'utente e dell'operatore

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti. Attraverso tale analisi, La Villa può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.

La compilazione del questionario ha periodicità annuale. L'Ufficio Assistenza Clienti inoltra alla Direzione di struttura l'avviso da appendere in bacheca, completo di link e bqrcode di accesso al questionario, costruito su software Surveys interno. L'Ufficio Marketing pubblica sulla home page del sito web il banner di accesso al questionario; è compito della Direzione di struttura diramare la comunicazione ad Ospiti e Familiari via mail e sollecitarne la compilazione nell'ottica di ottenere la più alta adesione possibile. La rilevazione avviene dal 1 al 30 novembre; il termine ultimo per la compilazione dei questionari è il 30 novembre. La reportistica, a cura del Centro Assistenza Clienti, viene resa disponibile entro il 30 gennaio dell'anno successivo (un fac-simile del suddetto modulo con le informazioni sul servizio erogato è riportato nella pagina successiva).

La Direzione struttura ad inizio anno convoca ospiti e parenti in una riunione, dove vengono condivisi e partecipati i risultati dell'indagine e comunica le iniziative che la Struttura intende intraprendere per migliorare gli aspetti del servizio che risultano meno graditi.

La Villa ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'Ospite. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permetta di intraprendere eventuali azioni correttive o migliorative.

PUNTO DI ASCOLTO

La struttura mette a disposizione di ospiti, familiari e operatori una postazione denominata #LaVillaTiAscolta dotata di notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni degli utenti. Attraverso il software "Ticket" si potrà segnalare eventuali problematiche riscontrate e condividere le proprie opinioni sui servizi resi dalla struttura. Lo scopo è quello di creare uno spazio virtuale dove incanalare suggerimenti, comunicazioni ed eventuali reclami che possano essere rapidamente presi in carico dalla Direzione di Struttura. Per il primo utilizzo è necessario registrarsi presso la Direzione struttura.

Questionario di soddisfazione dell'Utente/Familiare

NOME DELLA STRUTTURA		DATA DI COMPILAZIONE ____/____/____/																							
INFORMAZIONI SULL'UTENTE																									
ETÀ DELL'OSPITE Anni		SESSO <input type="checkbox"/> maschio <input type="checkbox"/> femmina																							
VIVE NELLA RESIDENZA: <input type="checkbox"/> da meno di 6 mesi <input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni <input type="checkbox"/> da più di 2 anni <input type="checkbox"/> da più di 4 anni																									
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO		<input type="checkbox"/> Ospite <input type="checkbox"/> Coniuge <input type="checkbox"/> Figlio/Figlia <input type="checkbox"/> Nipote <input type="checkbox"/> Altro																							
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO																									
1. È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?		SCALA DA 0 A 10																							
		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
2. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:																									
2.1 Carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)		SCALA DA 0 A 10																							
		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
2.2 Orari di apertura al pubblico degli uffici		SCALA DA 0 A 10																							
		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
3. È soddisfatto degli ambienti comuni della residenza (aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità)		SCALA DA 0 A 10																							
		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
4. È soddisfatto della camera personale (comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità)		SCALA DA 0 A 10																							
		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
5. È soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti?		SCALA DA 0 A 10																							
		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
6. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:																									
6.1 Cura dedicata all'igiene personale		SCALA DA 0 A 10																							
		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
6.2 Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti		SCALA DA 0 A 10																							
		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															

7. È soddisfatto del servizio di ristorazione?	SCALA DA 0 A 10																						
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
8. Rispetto a quanto sopra, se la valutazione è inferiore al 7, può indicarci nello specifico su quali servizi possiamo migliorare?	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%;">Qualità dei pasti</td> <td style="width: 20%;">Quantità dei pasti</td> <td style="width: 20%;">Varietà menù</td> <td style="width: 20%;">Diete speciali</td> <td style="width: 20%;">Servizio al tavolo</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Qualità dei pasti	Quantità dei pasti	Varietà menù	Diete speciali	Servizio al tavolo																	
Qualità dei pasti	Quantità dei pasti	Varietà menù	Diete speciali	Servizio al tavolo																			
9. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:																							
9.1 Quantità dei pasti	SCALA DA 0 A 10																						
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
9.2 Qualità dei pasti	SCALA DA 0 A 10																						
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
9.3 Varietà nel menù	SCALA DA 0 A 10																						
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
9.4 Diete speciali (possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute)	SCALA DA 0 A 10																						
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
9.5 Servizio al tavolo	SCALA DA 0 A 10																						
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
10. È soddisfatto del servizio di lavanderia?	SCALA DA 0 A 10																						
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
11. È soddisfatto dell'organizzazione degli orari in residenza?	SCALA DA 0 A 10																						
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
12. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:																							
12.1 Orari apertura alle visite	SCALA DA 0 A 10																						
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
12.2 Orari pasti	SCALA DA 0 A 10																						
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
12.3 Orari sonno/veglia	SCALA DA 0 A 10																						
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													

13. È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
14.1 Personale Ausiliario/Assistenziale	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.2 Infermieri	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.3 Personale Medico	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.4 Fisioterapisti	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.5 Animatori	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15. L'equipe ha condiviso con lei il suo percorso di cura e assistenza (PAI: piano Assistenziale Individuale)?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16. È soddisfatto delle attività terapeutiche fornite dalla residenza?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17. È soddisfatto delle attività di animazione?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18. È soddisfatto delle attività di fisioterapia?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19. È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20. Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza?	Serena					Malinconica					
21. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto:											

21.1 Del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
21.2 Del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
21.3 Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Sì</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">No</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Sì	No																				
Sì	No																						
22. È a conoscenza dei mezzi a disposizione per denunciare un atto di molestia, abuso o qualsiasi altro incidente?	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Sì</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">No</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Sì	No																				
Sì	No																						
23. È soddisfatto del servizio offerto dalla struttura nel suo complesso?	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
24. Consiglierebbe la nostra residenza ai suoi amici/familiari?	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table> <p style="text-align: center;"><i>Sezione commenti</i></p> <p style="text-align: center; font-size: 2em; opacity: 0.5;">FACSIMILE</p>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
<p>25. RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni.</p>																							

INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO

| Documenti da fornire all'ingresso

Relativi al Paziente

- Codice Fiscale;
- Carta di Identità;
- Tessera Sanitaria ed esenzioni;
- Eventuale impegnativa economica da parte del Comune;
- Eventuale riconoscimento pensione invalidità o accompagnamento.
- IBAN e e-mail

Relativi al Parente/Contraente

- Codice Fiscale;
- Carta di Identità;
- Eventuale nomina del Tribunale per ADS, Tutore, Curatore.

SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. Alla sottoscrizione del contratto di ingresso:
 - all'ospite in regime di convenzione viene richiesto di versare una cauzione fruttifera di € 1.000,00 (euro mille/00); tale cauzione verrà restituita entro il mese successivo alla dimissione mediante bonifico bancario sul conto corrente intestato all'Ospite, previa detrazione di eventuali sospesi. In caso di attivazione del SEPA l'importo della cauzione sarà di € 750,00 (euro settecentocinquanta/00). Per le persone con retta integrata da parte di un Soggetto gestore delle funzioni socio-assistenziali non sarà richiesta alcuna cauzione.
 - all'ospite in regime privato viene richiesto di versare una cauzione infruttifera di € 1.000,00 (euro mille/00); tale cauzione verrà restituita entro il mese successivo alla dimissione mediante bonifico bancario sul conto corrente intestato all'Ospite, previa detrazione di eventuali sospesi. In caso di attivazione del SEPA l'importo della cauzione sarà di € 750,00 (euro settecentocinquanta/00).
2. Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione. Qualora non venga rispettato sarà applicata una penale giornaliera sino ad un massimo di 15 giorni pari alla quota utente.
3. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro il 5 del mese corrente.
4. In caso di assenza temporanea dell'ospite dalla struttura per ricovero ospedaliero, motivi familiari, personali o altro, il pagamento della retta è, comunque, dovuto per intero.
5. In caso di mancanti o ritardati pagamenti il contratto si intenderà risolto di fatto e di diritto.
6. In caso di decesso dell'Ospite, la retta dovuta dovrà essere corrisposta sino al secondo giorno successivo al decesso stesso.
7. In caso di ricovero dell'ospite presso una struttura ospedaliera, compete ai familiari stessi assistere il congiunto fino al suo rientro nella struttura.

CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e ad aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto, quindi, qualora aveste indicazioni o suggerimenti utili a migliorare i nostri servizi, non esitate a farlo presente alla Direzione di Struttura.

Vi ringraziamo per averci dato la vostra fiducia.

La Direzione Struttura

Emissione/elenco approvazioni

	DATA	RQ	DG
Revisione 1	01.01.2024	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli
Revisione 2	10.01.2024	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli

Per presa visione ricevuta ed accettazione:

Data: ____/____/____

l'Ospite / il Contraente/ Il legale rappresentante dell'Ospite_____